



# 장기요양시설 요양보호사의 치매노인과의 감정표현을 중점으로 한 의사소통 경험

이수미<sup>1</sup> · 이경희<sup>2</sup>연세대학교 일반대학원 대학원생<sup>1</sup>, 연세대학교 간호대학 · 김모임 간호학연구소 조교수<sup>2</sup>

## Experience of Long-term Care Workers' Communication with Older Adults with Dementia Focused on Emotional Expression

Lee, Sumi<sup>1</sup> · Lee, Kyung Hee<sup>2</sup><sup>1</sup>Graduate Student, Graduate School, Yonsei University, Seoul<sup>2</sup>Assistant Professor, College of Nursing · Mo-Im Kim Nursing Research Institute, Yonsei University, Seoul, Korea

**Purpose:** The purposes of this study were to understand (1) emotional expression of older adults with dementia and (2) communication between long-term care workers and older adults with dementia. **Methods:** Ten long-term care workers who provided care services for older adults with dementia in long-term care were interviewed. Qualitative content analysis was conducted to reveal themes and subthemes. **Results:** Participants stated that they tried to learn emotional expressions in older adults with dementia, but it was difficult due to emotional fluctuation in older adults with dementia. Care workers attempted to interact with older adults with dementia using verbal and non-verbal communication skills. They stated difficulties in verbal communication with older adults with dementia. In addition, care workers improved their tailored communication skills with the accumulation of care experience and noticed their care service value. **Conclusion:** It is meaningful to understand long-term care workers' perceptions of emotional expression and communication among older adults with dementia in long-term care. Well-organized communication protocols should be provided for long-term care workers to enhance emotion-oriented and person-centered care services based on the needs and preferences of older adults with dementia.

**Key Words:** Dementia; Emotions; Communication; Health personnel; Long-term care

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

우리나라 치매노인 수는 2017년 약 70만 명으로 전체 노인 인구의 10.0%로 추정하고 있다[1]. 치매는 신경퇴행성 질환으

로 인지기능 손상, 기억력 및 이해력이 감퇴되고 일상생활 수행과 같은 기본적인 기능마저 점차 저하되어 치매노인의 일상 생활 의존도가 높아짐에 따라[2] 가족이나 요양인력에 대한 의존도가 높아지고 있다. 치매노인에게 직접적인 서비스를 제공하는 요양보호사와 치매노인 사이의 의사소통은 중요하다. 그러나 언어능력 및 기억력이 감소한 치매노인은 언어적 의사소

**주요어:** 치매, 감정, 의사소통, 요양보호사, 장기요양시설

**Corresponding author:** Lee, Kyung Hee <https://orcid.org/0000-0003-2964-8356>  
College of Nursing, Yonsei University, 50-1 Yonsei-ro, Seodaemun-gu, Seoul 03722, Korea.  
Tel: +82-2-2228-3321, Fax: +82-2-392-5440, E-mail: [kyungheelee@yuhs.ac](mailto:kyungheelee@yuhs.ac)

- This research was supported by the National Research Foundation of Korea (NRF) funded by the Ministry of Education (NRF-2017R1D1A1B03028534).

Received: May 4, 2018 | Revised: Jun 21, 2018 | Accepted: Aug 18, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

통보다 얼굴표정, 신체적 움직임, 자세를 통해 감정과 의사를 전달한다[3]. 이러한 비언어적 의사소통은 치매노인에게 중요한 표현방법이지만 요양보호사들은 이를 이해하지 못하여 무시하거나 잘못 해석하기도 한다. 치매노인의 감정이나 의사표현이 무시되거나 잘못 해석될 경우, 치매노인은 배회, 불안, 공격 등과 같은 행동 및 정신심리적 증상을 보일 수 있다[4,5]. 이러한 증상이 심할 경우 치매노인에게 주로 억제대나 항정신성 약물 사용이 증가하는데[6], 이로 인한 부작용으로 낙상, 기능, 정신적 안녕 및 삶의 질 저하 등이 치매노인에게 발생할 수 있다[7,8]. 그러므로 요양보호사가 치매노인의 언어 또는 비언어로 표현할 수 있는 요구나 선호를 잘 파악하면, 배회나 불안, 공격 등의 증상을 미연에 방지하여 억제대나 약물사용을 감소시킬 뿐 아니라 나아가 질 좋은 요양서비스를 제공함으로써 치매노인의 정신적 안녕과 삶의 질을 높일 수 있다.

치매노인과 요양보호사의 의사소통에 관한 국내연구는 요양보호사, 간호사, 사회복지사와 작업치료사 등 다양한 요양인력을 대상으로 의사소통 시 문제점을 설문 조사한 결과, 치매노인이 반복해서 말을 하거나 어려운 단어를 이해하지 못하는 것이 요양인력과 원활한 대화를 방해한다고 제시하였다[9]. Chon [10]의 요양보호사와 치매노인의 관계와 돌봄에 대한 질적 연구에서 요양보호사는 종종 치매노인과 언어적 대화가 이루어지지 않아 소통이 어렵다고 하였다. 또한 요양보호사의 초기 직무적응과정에 관한 질적 연구[11]에서도 치매 환자 말의 진위파악이 안 되어 의사소통이 어렵다고 하였다. 이러한 연구는 치매노인과의 의사소통에 어려움을 제시하고 있으나 구체적으로 어떠한 경험을 하는지에 관한 탐색은 부족한 실정이다.

한국의 요양보호사와 유사한 요양인력을 대상으로 한 국외 연구에서는 장기요양시설 요양인력과 치매노인 사이의 상호작용에서 요양인력이 치매노인에게 먼저 언어적 대화를 시작하고 상호작용을 촉진하기 위해 칭찬, 격려 등에 노력을 하는 것으로 나타났다[12-14]. 치매노인이 성공적으로 일상생활 수행을 완료하였을 때, 요양인력이 사용한 의사소통은 명확하고, 간결하며, 실현 가능한 특징이 있는 것으로 파악되었다[15]. 또한 개인위생 활동을 하는 동안 치매노인과의 의사소통에서는 한 개의 문장을 사용하고, 다른 말로 바꾸어 반복하며 치매노인의 이름 부르는 등의 의사소통 전략을 사용하였다[16,17]. 주로 요양인력과 치매노인의 언어적 의사소통 시 요양인력이 사용한 전략을 다루고 있다. 요양인력이 치매노인과 의사소통을 촉진에는 의사소통전략, 요양인력의 속성, 조직적 요인과 돌봄 환경 등 물리적 특성이 영향을 미치는 것으로 나타났다[18]. 뿐만 아니라 치매노인을 목욕시키는 동안 요양인력은 의사소통

의 문제, 치매노인의 반사적 행동과 제한된 자원으로 인해 어려움을 경험하였다[19]. 요양인력이 치매노인에게 지시할 때 치매노인의 이해력을 넘어선 언어를 사용하면 불안한 행동을 보일 수 있다고 언급하였다[20]. 국외에서 수행된 요양인력과 치매노인의 의사소통에 관한 연구를 요약하면, 언어적 의사소통 시 요양인력이 사용한 전략과 의사소통에 영향에 미치는 요인과 의사소통이 잘 이루어지지 않았을 때 불안과 같은 치매노인의 행동 및 정신심리적 증상이 나타나는 문제점에 관하여 보고하고 있다.

요양보호사에 대한 기존 연구는 요양보호사의 경험과 요양보호사와 치매노인의 의사소통 장애로 인한 요양서비스 제공이 어렵고, 의사소통에 영향을 미치는 요인으로 치매노인의 언어 이해의 어려움을 제시하였다. 그러나 요양보호사와 치매노인 사이의 의사소통이 구체적으로 어떤 어려움이 있는지에 관한 연구는 거의 없는 실정이며, 요양보호사만을 대상으로 한 연구보다 연구대상자가 요양보호사와 간호사, 사회복지사, 작업치료사 등 요양인력 전체를 포함하고 있다[9,12,16,18,21].

우리나라 요양시설에서 주로 직접 간호를 제공하는 요양인력은 요양보호사이며[22], 간호사는 주로 지도와 감독하는 역할을 수행하고 있는데, 요양보호사의 치매노인과의 의사소통을 이해하는 것은 간호사가 요양보호사에게 필요한 교육이나 지도하는데 꼭 필요하다. 특히, 의사소통이 어려운 경우, 치매노인에게 나타나는 행동 및 정신심리적 증상이나 정신적 안녕뿐 아니라 삶의 질 저하는 정신간호의 중요한 측면으로 사료된다.

그러므로 인지기능이 저하되어 요양인력에 대한 일상생활 의존도가 매우 높은 치매노인에게 주로 직접 간호를 제공하는 요양보호사 직군의 치매노인과의 의사소통을 심층적으로 탐색함으로써 그들의 경험을 이해하는 것이 필요하다. 또한 치매노인의 언어 및 이해 능력의 감소는 주로 치매 초기부터 발생하는 반면 치매노인의 감정표현 능력은 치매말기까지도 유지된다. 치매노인의 감정표현은 긍정적이거나 부정적인 형태로 얼굴표정, 신체의 움직임이나 자세 등을 통해 전달되는 중요한 비언어적인 의사소통이다[3]. 치매노인의 감정표현은 치매노인에게 있어서 아주 중요한 자신만의 표현방법임에도 불구하고, 치매노인을 돌보는 간호사와 요양보호사들은 비언어적 의사소통을 어떻게 해석할지 알지 못해서 주로 무시하거나 잘못된 해석을 하기도 한다. 그러나 종종 치매노인들과의 언어적 의사소통과 더불어 비언어적 의사소통의 중요한 감정표현에 관한 요양보호사의 이해를 다룬 연구는 전무한 상태로 감정표현을 중심으로 한 의사소통에 대한 이해가 요구된다.

지금까지 국내외에서 수행된 양적 접근에 의한 선행연구는 요양보호사의 치매노인과의 의사소통 문제점이나 전략을 단순화시켜 제한적으로 제시하고 있다. 그리하여 요양보호사의 관점에서 치매노인과의 감정표현을 중점으로 한 의사소통 경험을 있는 그대로 파악하여 그 현상에 대한 지식과 이해를 얻는데 제한이 있다.

따라서 본 연구는 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사가 치매노인의 감정표현을 중점으로 한 의사소통 경험이 어떠한지 탐색함으로써 그들의 경험의 본질을 이해하는 것이다. 이를 통해 본 연구는 요양보호사의 치매노인의 감정에 기반을 둔 의사소통 프로토콜을 개발하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 “요양보호사가 치매노인을 대상으로 요양서비스를 제공할 때 치매노인의 감정표현을 어떻게 이해하고 의사소통은 어떻게 하십니까?”라는 연구 질문을 통해 감정표현을 중점으로 한 요양보호사의 의사소통 경험을 탐색하는 것이다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 요양보호사의 관점에서 치매노인의 감정표현을 중점으로 한 의사소통 경험을 탐색하기 위하여 그 현상에 대한 지식과 이해를 얻기에 적절한 내용분석(content analysis) 방법을 적용한 질적 연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구대상은 노인장기요양시설에서 치매노인 돌봄경험이 1년 이상인 요양보호사로, 의사소통에 장애가 없는 자로 하였다. 1년 이상의 실무 경험에 있는 요양보호사가 본 연구주제인 감정표현에 대한 이해와 의사소통 경험에 관하여 풍부한 정보를 제공할 수 있다고 사료되어 선정하였다. 연구참여자 모집을 위해 수도권 지역 2개 도시에 위치한 노인장기요양시설 2곳의 기관장 또는 간호부장을 만나서 연구의 목적과 방법을 설명한 후 연구참여자를 추천받았다. 추천받은 자에게 연구 목적을 설명한 후 연구참여에 자발적으로 동의한 자로 하였다.

자료가 포화될 때까지 대상자를 모집하여 최종적으로 대상자 10명을 선정하였다. 선행연구 중 요양보호사를 대상으로 한 질적 연구[11,23]에서도 대상자를 6~10명 선정하였다.

본 연구의 참여자들은 모두 여성이었으며, 연령은 56~70세로 평균 62.2세였다. 참여자들의 학력은 고졸이 6명, 중졸이 4명이었고 요양보호사 경력은 4년 이상이 8명(80%)으로 대다수를 차지하였다(Table 1).

**Table 1.** Characteristics of Study Participants (N=10)

No	Age (year)	Education	Career (year)
1	60	High school	≥ 4
2	61	High school	≥ 4
3	61	Middle school	≥ 4
4	60	High school	≥ 4
5	58	High school	3
6	56	High school	≥ 4
7	65	Middle school	≥ 4
8	62	Middle school	3
9	69	High school	≥ 4
10	70	Middle school	≥ 4

### 3. 자료수집

자료수집은 2017년 8월부터 12월까지 약 5개월간 실시하였다. 대상자에게 편한 시간을 확인하여 면담일정을 정하였다. 면담장소는 요양보호사가 일하는 기관의 상담실이나 회의실을 이용하였다. 면담 진행 시 연구자의 편견이 개입되지 않도록 중립적 태도를 유지하고자 노력하였다. 면담은 반구조화된 일대일 심층면담을 진행하였고 개방형 질문을 하였다. 먼저 도입 질문인 “요양보호사로서 치매노인을 돌본 경험에 대해 말씀해 주시겠습니까?”로 시작하여, “요양보호사로서 치매노인의 감정표현을 관찰한 경험에 대해 말씀해 주시겠습니까?”, “요양보호사로서 치매노인과 의사소통은 어떻게 하십니까?” 등 참여자의 진술에 따라 질문을 추가하였다. 참여자가 자신의 경험을 충분히 표현할 수 있도록 시간을 제공하였다. 연구자가 면담을 진행하였을 때 참여자로부터 동일한 내용이 반복되고 더 이상 새로운 진술이 나오지 않는 포화상태에 이를 때까지 면담하였다. 면담은 참여자 별로 1회 60분에서 90분간 진행하였고, 참여자의 동의하에 면담내용을 녹음하였다.

#### 4. 자료분석

본 연구는 연구현상에 대한 이해를 제공하는 Hsieh와 Shannon [24]의 전통적 내용분석방법을 사용하였다. 면담 시 녹음한 자료를 참여자 별로 반복하여 들으면서 연구참여자가 말한 내용을 그대로 기록하였으며, 연구자의 사전지식과 선입견을 가능한 배제하고 원 자료에 근거하여 현상에 대한 풍부한 이해를 얻고자 하였다. 연구자는 전체적인 의미를 파악하기 위해 모든 참여자의 녹취록을 읽고 그들의 경험을 이해하기 위해 몰입하여 녹취록을 여러 번 반복하여 읽었다. 자료분석을 위해 연구자 2인이 주 1회 규칙적으로 연구회의를 진행하였다. 연구회의 전 두 연구자는 독립된 공간에서 연구참여자의 치매노인의 감정표현을 중점으로 한 의사소통 경험과 관련된 내용에서 의미 있는 구절이나 문장을 참여자가 사용한 표현 그대로 추출하였고, 추출한 의미 있는 구절이나 문장을 통합하여 압축된 의미단위로 나누었다. 연구회의에서 녹취록으로부터 의미 있는 구절이나 문장을 누락 없이 동일하게 추출하였는지 비교를 통해 확인하였다. 이때 동일하게 추출되지 않은 의미 있는 구절이나 문장은 원 자료를 함께 읽으며 추출여부를 결정하였다. 추출한 의미 있는 구절이나 문장을 압축된 의미단위로 분명하게 제시하였는지 논의하였다. 압축된 의미단위는 전체적 맥락을 고려하여 추상화하고 코드로 표시하였다. 코드는 유사점과 차이점을 비교하여, 하위 주제(subthemes)로 분류하였다. 하위 주제는 관련성을 확인하여 주제(themes)로 구성하였다. 분석과정에서 나타난 두 연구자 사이의 차이점은 논의과정을 통해 합의를 도출했다. 유사한 코드나 주제는 하나로 합하였고, 다른 코드나 주제는 새롭게 추가하는 과정을 수차례 반복하며 수정하였다. 마지막으로 통합하고 확장된 각 주제를 형성하였다.

#### 5. 윤리적 고려

본 연구는 일 대학 연구심의위원회 승인(Y-2017-0016)을 받았다. 면담 전 참여자들에게 연구목적과 방법에 대해 설명하였고 연구목적 이외에는 시용하지 않을 것을 설명하였다. 본 연구에 참여하지 않을 자유가 있으며 참여자가 원할 경우에는 언제든지 연구참여를 중단 또는 철회할 수 있으며 참여를 중단하더라도 어떠한 불이익이 없음을 설명하였다. 연구참여자의 익명성과 비밀보장에 대해 알렸으며, 서면동의를 받은 후 시행하였다. 참여자의 동의하에 면담내용은 녹음 및 기록을 하였다. 면담 후 참여자들에게 소정의 답례품을 지급하였다.

#### 6. 연구의 신뢰성 확보

본 연구에서는 Graneheim과 Lundman [25]이 제시한 방안들을 적용하여 신빙성(credibility), 믿음성(dependability), 적용가능성(transferability) 강화로 연구의 신뢰도를 높이고자 하였다. 신빙성은 자료 및 분석과정이 연구에서 의도한 초점을 얼마나 잘 반영하는지에 대한 신뢰를 의미한다. 믿음성은 시간이 지남에 따라 자료의 변화정도 및 분석과정 중 연구자의 결정에서 변경 요인을 찾는 것이다. 본 연구결과의 신빙성을 높이기 위해 요양보호사 중 치매노인의 감정표현 이해와 치매노인과의 의사소통에 대한 풍부한 경험을 가지고 있는 다양한 연령과 경력의 연구참여자를 노인장기요양시설의 기관장 또는 간호부장으로부터 추천을 받아 의도적으로 선정하였다. 치매노인을 1년 이상 돌본 경험이 있는 참여자들은 치매노인의 감정표현 이해와 의사소통 경험에 대한 질문에 관심을 가지고 참여하였다. 연구자는 참여자들로부터 더 이상 새로운 내용이 나오지 않는 포화상태가 될 때까지 면담을 진행하였다. 연구자는 참여자의 경험을 이해하고 몰입하기 위해 모든 참여자의 녹취록을 여러 차례 반복하여 읽었다. 분석과정에서 5회 이상의 연구회의를 거쳐 의미 있는 구절이나 문장을 추출하고 압축된 의미단위를 확인하였다. 또한 하위 주제를 분류하여 주제 간의 차이점과 주제 내의 유사점에 대해 지속적으로 논의하여 합의를 도출하였다. 인용구는 녹취록의 원 자료로부터 추출하고 결과를 보고하여 검증 가능하도록 제시하였다. 자료수집과정에서 믿음성을 확보하고 일관성을 유지하기 위해 연구자는 모든 참여자에게 같은 질문을 다른 형태로 반복하여 질문하였다. 적용가능성을 향상시키기 위해 참여자의 선정과정과 특성, 자료수집과 분석과정을 연구방법에 자세히 기술하였다.

#### 7. 연구자 준비

제1저자는 대학원 박사과정 중 질적 연구방법론에 대해 교육받았다. 질적 연구학회에서 진행되는 학술대회에 참석하여 질적 자료수집과 분석에 대한 지식을 습득하여 질적 연구를 수행하기 위해 준비하였다. 또한 치매노인과 요양인력 사이의 의사소통 및 치매노인의 감정표현에 대한 다수의 연구경험이 있는 간호학 교수 1인이 함께 연구를 수행하였다.

### 연구 결과

심층 면담 내용을 분석한 결과, 원 자료에서 확인된 진술은



**Table 2.** Themes and Subthemes Identified via Interviews with Long-term Care Workers

Theme	Subtheme
Learning about expressions in older adults with dementia	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Knowing expressions such as facial expression or touch</li> <li>· Reducing verbal expressions but finding meaning of them</li> <li>· Recognition of emotional fluctuation in older adults with dementia</li> </ul>
Interaction with older adults with dementia	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Understanding difficulties in verbal communication with older adults with dementia</li> <li>· Attempt to interact with old adults with dementia using nonverbal communication skills</li> <li>· Effort to communicate with older adults with dementia based on individual characteristics</li> </ul>
Understanding of tailored communication for older adults with dementia	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Accumulation of know-how for communication with older adults with dementia based on individual characteristics</li> <li>· Growth with tailored communication and recognition of care service value</li> </ul>

총 263개였다. 확인된 진술을 반복해서 읽으면서 유사점과 차이점을 비교하고 압축하여 8개의 하위 주제를 조직하였다. 이들을 다시 함축적인 의미를 지닌 3개의 주제로 구조화하였다. 주제는 “치매노인의 표현법 익히기”, “치매노인과의 상호작용 경험하기”, 그리고 “나만의 치매노인 맞춤 의사소통 방식 터득하기”이다(Table 2).

## 1. 치매노인의 표현법 익히기

장기요양시설에서 근무하는 참여자들은 치매노인의 표현법에 관하여 진술하였다. 모든 참여자는 치매노인이 언어뿐 아니라 얼굴표정 등 비언어적 표현을 통해 긍정적이거나 부정적 감정을 표현한다고 하였다. 대부분의 참여자들은 치매노인의 감정이 수시로 변한다고 하였다.

### 1) 표정과 신체접촉을 사용한 표현 알기

모든 참여자는 치매노인이 감정을 얼굴표정이나 눈빛, 접촉 등 비언어적 표현을 한다고 하였다. 이렇게 표현된 치매노인의 긍정적인 감정은 웃거나 밝은 표정을 보이기도 하고, 참여자의 손을 만지는 등 신체접촉을 한다고 하였다. 부정적인 감정은 인상을 쓰거나 눈빛이 사나워지는 등의 표현을 한다고 참여자들이 진술하였다.

제가 항상 가서 안아드리고 잘 주무셨나 식사는 잘 하셨느냐 그러면 꼭 그렇게 제 얼굴을 그렇게 만지세요. 만지고 좋아하고 보고 웃으시고. 그런 어르신들도 계세요. (참여자 5)

기분이 좋을 땐 막 웃고 인상도 편안하시고, 기분이 저

기 해서 막 올라올 때는 얼굴이 달라요. 막 표정이 다르세요... (중략) ...아주 사납죠. 눈빛부터 달라지면서 아주 사나워요.(참여자 10)

### 2) 감소된 언어적 표현 상황에서 의미 찾기

대부분에 참여자들은 치매노인의 감정표현 중 미미하나마 언어적으로 표현하는 부분이 있다고 하였다. 참여자들은 치매노인들이 언어적으로 자신을 잘 표현하지 못하는 것에 대하여 답답함을 느끼거나 안타까움을 표시하였다. 하지만 감소된 언어적 표현에서도 그 이유와 의미를 찾으려는 노력을 하고 있었다. 특히, 치매노인이 불편감을 호소하는 신호로 소리를 지르거나 특정한 말을 반복적으로 사용하는 것 같다고 진술하였다.

이제 대변이 마려울 때 “대변 마렵다” 소리를 안 하고 막 “어떡하지, 어떡해.”하고 막 소리를 지르거든요. 그게 뭔가 이유가 있어서 그렇고, 뭐 그냥 괜히 그런 것도 같고 이유가 있어서 그런 것 같기도 하고 그래요.(참여자 7)

### 3) 수시로 변하는 치매노인의 감정선 살피기

참여자들은 치매노인의 심한 감정기복에 대응하기 어렵다고 진술하였다. 치매노인은 하루에도 감정이 좋을 때는 웃고 노래 부르다가도 언제 그랬냐는 듯이 소리를 지르거나 얼굴표정과 눈빛이 달라지고 심지어 욕을 하기도 한다고 언급하였다. 이처럼 대부분의 참여자들은 치매노인의 감정이 시시때때로 다르다고 하였다.

어르신 같은 경우엔 좋을 때는 “하하” 웃고(중략) 그러다가 기분 안 좋으면 “나가!” 그러니까 이게 좋을 잡을 수

가 없는 거야. 어느 날은 이랬다가 어느 날 그랬다 하니까. 기복이 심하죠.(참여자 3)

아주 얼굴에 나타나죠. 표정에 딱 나타나죠. 그리고 “뭘 좀 좋다”하면 굉장히 유해져요. 성격이 유해지시고, 근데 변화가 그 너무 심해요. 금방 좋았다가 같은 말을 했는데도 당신이 아까 기분이 좋을 때는 좋고, 또 아닐 때는 그게 막 시비거리가 되는 거고... 막 감정표현은 수시로(변해요). (참여자 4)

## 2. 치매노인과의 상호작용 경험하기

참여자들은 치매노인과 상호작용을 위해서 먼저 대화를 시도하고, 요양서비스 제공 시마다 설명을 하려고 노력하나 치매노인이 이해하지 못하는 경우가 대부분이며, 치매노인이 본인의 설명을 제대로 이해했는지를 파악하기 어려움을 호소하였다. 또한 요양보호사는 비언어적인 방법으로 치매노인의 표현에 공감을 해주려 노력하지만, 치매노인 개인마다 다양한 특성과 성향을 나타내고 있어서 맞춤형 의사소통 수행에 어려움을 호소하였다.

### 1) 언어적 의사소통의 어려움 알아보기

참여자는 치매노인과의 상호작용 중 언어적 의사소통이 어렵다고 하였다. 치매노인에게 질문을 하기도 하고 치매노인이 하는 말을 들으면서 대화를 시도하지만, 치매노인의 말을 이해하지 못하기 때문에 답답함을 느끼고 치매노인의 말을 짐작할 뿐이라고 언급하였다.

의사소통이 글썄 서로가 이제 못 알아들을 때도 그냥 우리가 할 이야기는 하고 우리 말을 못 알아듣잖아요.(중략) 그러니까 그게 엄청 답답하죠. 남이 볼 때는 진짜 우리하고 똑같은데 말을 못 알아들으니까 막 저 배변 같은 거, 아무데나 묻히고. 그러실 때 그리고 뭐 또 우리가 이제 그런 걸 닦아드리고 씻겨드릴 때 그 거부하실 때... (중략) ...어떤 어르신들은 바닥에 드러눕는 어르신도 계시고, 또 어떤 어르신은 집에 가서 이제 우리 목욕탕에서 한다고 여기서 못 한다고 그렇게 하는 어르신도 계시고요, 뭐 또 옷을 안 벗으려고 하는 어르신도 계시고.(참여자 5)

### 2) 비언어적 의사소통방식으로 시도하기

치매노인이 긍정적인 감정을 표현하였을 때, 참여자는 “함께 웃기”, “눈 마주치기”, “손잡아주기” 그리고 “안아주기”를

한다고 진술하였다. 그러나 이러한 노력에도 치매노인이 화내는 등 부정적인 감정을 표현할 때는 대부분의 참여자들은 치매노인을 자극하지 않고 감정이 완화될 때까지 기다렸다가 다시 의사소통을 시도한다고 하였다.

오래 하다 보면 “오오! 이제 오늘 기분 좋네.”하고 같이 맞추고 같이 웃는 거죠.(중략)(기분이 안 좋고) 그럴 때는 저희들이 그냥 가만, 그냥 나오는 거예요. 화날 때 건들면 더 화가 나니까.(참여자 3)

그러니까 그 눈을 이렇게 쳐다보고 잘 토닥토닥 잘 이렇게... 스킨십을 해주면 싹 가라앉으시더라고요... (중략) ...이렇게 가라앉으시고 “고마워.”하고 그러시더라고요. (참여자 8)

### 3) 의사소통 시 개인의 특성 고려하기

참여자들은 치매노인 개인마다 서로 다른 특성을 가지고 있어 개별적 특성을 고려한 의사소통을 수행하기가 쉽지 않다고 하였다. 치매노인이 가진 만성질환뿐 아니라 불면증 또는 치아 손상 등 다양한 증상과 개별적 요구에 맞게 의사소통을 해야 하기 때문에 어렵다고 하였다.

개인적인 특성이 있는 것 같구요. 또 그 어릴 때서부터 자란 환경이 굉장히 영향을 미친다는 생각을 해요... (중략) ...치매라고 해서 뭐 물론 다 특성이 다르잖아요. 환경이 다르기 때문에. 근데 그게 제일 어려워요. 다 다르기 때문에 만날 때마다 다 달라요. 굉장히. 그게 어려운 것 같아요.(참여자 4)

## 3. 나만의 치매노인 맞춤 의사소통 방식 터득하기

참여자들은 치매노인의 표현법을 파악하고 소통하려는 노력을 통해 자기 자신의 의사소통 능력을 한 단계 발전시키고 있다고 언급하였다. 특히, 치매노인 개인의 특성을 고려한 본인만의 노하우를 하나씩 쌓아가고 있으며, 맞춤 의사소통을 통해 자신의 일에 보람 또한 찾는다고 진술하였다.

### 1) 치매노인의 특성을 고려한 의사소통 노하우 쌓기

참여자들은 이동, 식사, 위생 등의 일상생활 수행 보조 시 자신만의 방법으로 의사소통하는 법을 터득해간다고 진술하였다. 특히, 요양보호사로서 언어능력이 감소된 치매노인에게 적절한 설명 방법들을 개발해 가고 있음을 언급하였다.

같이 지내다 보면 그게 조금씩 알아지거든요. 어떤 때 이렇구나 이런 것들이 알아져요. 그러면 이제 뭐 화장실을 모시고 간다던가, 또 하야간 뭐 그때마다 저의 나름대로 그냥 대처를 하고 있어요... (중략) ...“아 이분이 이렇구나” 처음엔 몰랐는데 나중에 보니까 화장실을 데리고 안 가고 기저귀를 보니까 그 막 배 아프다고 그러면서 그런 거 보니까 그게 그래서 “그런가 보다” 하고 그 뒤로 화장실 모시고 가니까 대변을 보시고 그러시더라고요.(참여자 7)

한글을 잘 몰라요. 그러다 보니까 제가 생각하기에 색깔이 제일 좋은 거 같더라고요 “어르신께야, 노란거는” 이래가지고 안내를 하면 자기 자리를 좀 찾아요.(참여자 3)

## 2) 맞춤 의사소통을 통해 요양서비스 가치를 느끼며 성장하기

참여자들은 지속적으로 치매노인들에게 의사소통을 하다 보면 경험이 쌓이고, 치매노인들의 특성을 파악해 나간다고 하였으며, 더 나아가 요양보호사로서 요양서비스를 제공하는 것 자체를 보람으로 여긴다고 하였다.

그런 보람은 있어요 일하면서... (중략) ...어쨌든 간에 관심을 가져서 우리가 이렇게 해드리면 어르신들은 그거를 치매라도 꼭 반응이 있더라고요. 내가 이렇게 노력하고 그걸 아시더라고요 손길을. 목소리하고 그런 걸 들으시면 좀 아시는 것 같아요.(참여자 8)

어르신들을 돌보는 그 자체가 보람이고요. 어려운 혼자 움직일 수 없는 분을 손발이 되어드리고, 또 모든 거를 다 해드리니까 그게 다 또 보람되고요. 또 해드리면 어떤 어르신들은 막 고맙다고, 감사하다고 이런 말씀을 많이 하시는 어르신도 계세요. 치매가 있으신 데도 이제 은연중에 그런걸 아시거든요. 그럴 때 보람 있고요.(참여자 5)

## 논 의

본 연구는 심층면담과 내용분석을 이용한 질적 연구로서 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사가 치매노인의 감정 표현을 중점으로 한 의사소통 경험을 탐색하고자 시도되었으며, 3개의 주제와 8개의 하위 주제가 도출되었다. 치매노인의 감정표현에 관한 선행연구를 살펴보면, Lee 등[3]의 관찰연구에서 치매노인은 감정을 얼굴표정, 몸짓 그리고 자세를 통하여 전달한다고 하였고, Fritsch 등[26]의 관찰연구에서도 치매노인이 기쁨과 같은 긍정적인 감정과 화냄, 불안, 두려움 그리고 슬픔과 같은 부정적인 감정을 표현한다고 관찰결과를 제시하

였다. 본 연구에서도 요양보호사들이 관찰연구에서 나타난 긍정적 또는 부정적 감정을 치매노인이 표현함을 인식하고 있었다. 또한 요양보호사는 치매노인의 감정에 따라 달래주고 같이 웃고 손잡아주며 노력한다고 하였는데, 선행연구[10,27]에서도 요양인력이 치매노인에게 눈 마주치기, 미소 짓기, 손잡기나 어깨동무 등 감정 교류를 한다고 언급하였다. 하지만 본 연구에서 참여자들은 이러한 노력은 치매노인이 심한 감정기복을 보여 얼굴표정과 눈빛이 변하거나 소리를 지를 뿐 아니라 욕을 하는 등 효과적으로 이루어지지 않은 경우에 대하여 언급하였다. 이는 기존에 단순히 치매노인과의 의사소통이 어렵다는 연구와 다르게 요양보호사들이 치매노인의 비언어적 표현법의 중요성과 수시로 변하는 감정 변화에 주의를 기울여야 한다는 사실을 인지함을 알 수 있다. 그러므로 감정표현을 언제, 어떻게 하는 지에 대한 심도 깊은 추가 연구와 더불어 이해를 도울 수 있는 요양보호사를 위한 치매노인의 감정에 기반을 둔 의사소통 프로토콜 개발이 필요한 것으로 사료된다. 감정에 기반을 둔 의사소통 프로토콜은 치매노인의 정신적 안녕과 삶의 질 향상을 가져올 수 있으며, 이는 치매노인의 정신간호 실무 발전에 기여할 것이다.

요양보호사는 치매노인과의 의사소통에서 치매노인이 상황에 맞지 않는 말을 하거나 같은 말을 반복하는 등 언어적 의사소통의 한계를 경험하였다. 간호사와 사회복지사를 포함한 요양인력 전체를 대상으로 한 선행연구에서도 치매노인이 상황에 맞지 않는 언어를 사용하기도 하고 같은 질문이나 요구를 반복하여 의사소통에 어려움이 발생한다는 결과를 볼 때[9,28], 직종을 막론하고 치매노인을 돌보는 요양인력들이 언어적 의사소통의 어려움을 겪는 것을 보여주고 있다. 치매는 인지기능 저하, 언어 및 이해 능력, 기억력 등의 감소로 언어적 의사소통은 제한되며 얼굴표정, 신체동작이나 자세를 통해 의사를 전달하게 된다[7]. 언어적 의사표현이 어려운 치매노인에게 비언어적 의사소통은 중요한 자신만의 요구나 선호도의 표현 방법이라고 할 수 있다. 따라서 치매노인을 돌보는 요양인력은 이러한 특성을 숙지할 필요가 있으며 이를 위해서 요양보호사를 위한 치매노인과의 의사소통에 대한 보수교육이 체계적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구결과에서는 요양보호사는 치매노인 개인마다 다른 특성으로 인한 요양서비스 제공 시 의사소통의 어려움을 느끼는 것으로 나타났다. 개인마다 다른 특성은 치매노인도 한 인간으로서 개별적 특성을 가진 총체적인 존재이기에 개인의 특성을 고려한 의사소통의 필요함을 알 수 있다. 요양보호사는 치매노인의 가족과 동일하게 치매노인과의 의사소통이 원활하

지 않아 요양서비스 제공 시 답답하고 어려움을 호소하였으며 이를 극복하기 위한 노력으로 함께 웃기, 눈 마주치기 그리고 손잡아주기 등 비언어적 의사소통을 시도하였다. 그러나 가족과 달리 요양보호사는 보통 한 명 이상 여러 치매노인을 동시에 돌봐야 하기 때문에 각 치매노인 개인의 특성을 고려한 개별적 욕구에 맞는 의사소통을 수행해야 하는 어려움을 보였다. 그러므로 요양보호사는 치매노인 개인의 선호도나 요구를 고려한 개별화된 맞춤 의사소통을 할 수 있도록 체계적인 교육이 마련되어야 할 것이다.

또한 요양보호사는 치매노인이 표현하고자 하는 소통의 의미를 찾아가며 맞춤형 의사소통을 제공한 결과 치매노인들과의 관계와 서비스에 대한 만족도가 증가하면서 요양보호사도 보람을 느끼게 된 경험을 제시하였다. 이처럼 치매노인과 의사소통의 한계가 있고 여러 문제행동으로 인해 요양보호사는 치매노인을 돌보는 일이 쉽지 않지만 치매노인으로부터 “고맙다”는 말이나 칭찬, 웃는 얼굴표정 등 작은 변화에서 보람을 느낀다. 요양보호사를 대상으로 한 선행연구[11]에서도 어르신의 칭찬과 긍정적 변화를 통해 보람을 얻고 일에 대한 보람이 업무를 유지하게 된다고 제시하였다. 노인장기요양시설에서 요양보호사에게 치매노인과의 의사소통 경험에서 찾은 의미와 그로부터 느끼는 보람을 이야기할 수 있는 시간과 기회를 마련한다면 치매노인 돌봄이라는 일에 대한 보람으로 업무를 지속하는데 도움이 될 것으로 여겨진다.

본 연구결과는 요양보호사를 대상으로 치매노인의 긍정적 또는 부정적 감정표현에 대한 이해와 치매노인의 표정과 신체접촉과 같은 비언어적 표현 등을 통한 요양보호사의 의사소통 경험의 기초자료를 마련하는데 치매노인과의 의사소통에 대한 지식적 측면에서 의의가 있다. 또한 요양보호사를 위한 치매노인의 감정에 기반을 둔 의사소통 프로토콜을 개발시킬 수 있는 방향을 제시하여 실무 측면에서도 의의가 있다.

본 연구는 질적 연구의 신뢰성을 확보하기 위해 다양한 노력을 하였음에도 노인장기요양시설 2곳에서 근무하는 일부 요양보호사를 기관장 또는 간호부장으로부터 추천받아 대상자를 선정하여 자료수집이 이루어졌기 때문에 요양보호사 전체로 적용하기에는 제한점이 있다. 또한 요양보호사의 치매노인의 감정표현에 대한 이해와 의사소통 경험을 탐색한 본 연구결과를 해석하는데 신중을 기해야 한다. 하지만 요양보호사만을 대상으로 실시한 연구로 그들의 치매노인 감정표현 이해 정도와 구체적인 의사소통 경험을 탐색하기 위해 시도되었다는 데 의미가 있다.

본 연구결과를 근거로 다음과 같은 사항을 제언한다. 치매노

인의 감정표현을 통해 그들의 요구를 파악할 수 있도록 치매노인 감정에 관한 추가 연구가 요구되며, 특히 요양보호사가 요양서비스 제공 시 치매노인의 감정을 파악할 수 있는 관찰연구를 제언한다. 언어적 의사표현이 어려운 치매노인에게 비언어적 의사소통은 중요한 자기표현방법이기 때문에 이들을 돌보는 요양보호사는 비언어적 의사소통 신호를 잘 파악하는 것이 요구되며, 치매노인의 개별적 요구나 선호도에 따른 맞춤형 요양서비스를 제공할 수 있도록 요양보호사를 위한 체계적인 교육이 마련되어야 한다.

## 결론

본 연구는 노인장기요양시설에 근무하는 요양보호사를 대상으로 치매노인의 감정표현의 이해와 의사소통 경험이 어떠한지 탐색하여 그들의 경험의 본질을 이해하고자 하였다. 치매노인의 감정표현에 대한 이해를 제공하고 요양보호사가 치매노인과의 언어적 의사소통의 한계를 경험함을 파악하였으며, 치매노인에게 요양서비스 제공 시 개인마다 다른 특성을 고려해야 함을 확인하였다. 앞으로 요양보호사를 대상으로 한 치매노인의 감정표현의 이해와 의사소통, 요양서비스 제공 시 어려움을 해결하기 위해 요양보호사를 위한 치매노인의 감정에 기반을 둔 의사소통방법을 개발 및 교육이 필요할 것으로 사료된다.

## CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflicts of interest.

## ORCID

Lee, Sumi <https://orcid.org/0000-0003-2705-4773>

Lee, Kyung Hee <https://orcid.org/0000-0003-2964-8356>

## REFERENCES

1. National Institute of Dementia. 2017 National institute of dementia annual report. Seongnam: National Institute of Dementia; 2018.
2. Lee SB, Kwon OD. Factors affecting care worker's burden of patients with dementia. Journal of the Korean Neurological Association. 2015;33(3):162-167. <https://doi.org/10.17340/jkna.2015.3.4>
3. Lee KH, Algase DL, McConnell ES. Daytime observed emotional expressions of people with dementia. Nursing Research. 2013;62(4):218-225.



- https://doi.org/10.1097/NNR.0b013e31829999d7
4. Arai Y, Zarit SH. Exploring strategies to alleviate caregiver burden: effects of the national long-term care insurance scheme in Japan. *Psychogeriatrics*. 2011;11(3):183-189. https://doi.org/10.1111/j.1479-8301.2011.00367.x
5. Mayhew M. The growing challenge of Alzheimer disease part 2. *The Journal for Nurse Practitioners*. 2005;1(3):149-156. https://doi.org/10.1016/j.nurpra.2005.09.014
6. Talerico KA, Evans LK, Strumpf NE. Mental health correlates of aggression in nursing home residents with dementia. *The Gerontologist*. 2002;42(2):169-177. https://doi.org/10.1093/geront/42.2.169
7. Beeri MS, Werner P, Davidson M, Noy S. The cost of behavioral and psychological symptoms of dementia (BPSD) in community dwelling Alzheimer's disease patients. *International Journal of Geriatric Psychiatry*. 2002;17(5):403-408. https://doi.org/10.1002/gps.490
8. Kleijer BC, Van Marum RJ, Egberts ACG, Jansen PAF, Frijters D, Heerdink ER, et al. The course of behavioral problems in elderly nursing home patients with dementia when treated with antipsychotics. *International Psychogeriatrics*. 2009;21(5):931-940. https://doi.org/10.1017/S1041610209990524
9. Suh HK, Choi HJ. An analysis of caregivers' recognition of communication problems in patients with dementia. *Journal of Speech-Language & Hearing Disorders*. 2010;19(3):1-18.
10. Chon YH. A study on relationships between the elderly with dementia and care workers under the long-term care insurance for the elderly in Korea. *Studies on Life and Culture*. 2017;43:129-171.
11. Nam YH, Kim YS, Kim JC. A study on the phenomenological of caregivers about the work adaption process. *Korean Society of Gerontological Social Welfare*. 2014;64:287-321.
12. Small J, Chan SM, Drance E, Gliberman J, Hulko W, O'Connor D, et al. Verbal and nonverbal indicators of quality of communication between care staff and residents in ethnoculturally and linguistically diverse long-term care settings. *Journal of Cross-Cultural Gerontology*. 2015;30(3):285-304. https://doi.org/10.1007/s10823-015-9269-6
13. Abbott KM, Sefcik JS, Van Haitsma K. Measuring social integration among residents in a dementia special care unit versus traditional nursing home: a pilot study. *Dementia*. 2017;16(3):388-403. https://doi.org/10.1177/1471301215594950
14. Wheeler NL, Oyebode JR. Dementia care 1: person centred approaches help to promote effective communication. *Nursing Times*. 2010;106(24):18-21.
15. Christenson AM, Buchanan JA, Houlihan D, Wanzek M. Command use and compliance in staff communication with elderly residents of long-term care facilities. *Behavior Therapy*. 2011;42(1):47-58. https://doi.org/10.1016/j.beth.2010.07.001
16. Wilson R, Rochon E, Mihailidis A, Leonard C. Quantitative analysis of formal caregivers' use of communication strategies while assisting individuals with moderate and severe Alzheimer's disease during oral care. *Journal of Communication Disorders*. 2013;46(3):249-263. https://doi.org/10.1016/j.jcomdis.2013.01.004
17. Wilson R, Rochon E, Mihailidis A, Leonard C. Examining success of communication strategies used by formal caregivers assisting individuals with Alzheimer's disease during an activity of daily living. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*. 2012;55(2):328-341. https://doi.org/10.1044/1092-4388(2011/10-0206)
18. Stanyon MR, Griffiths A, Thomas SA, Gordon AL. The facilitators of communication with people with dementia in a care setting: an interview study with healthcare workers. *Age Ageing*. 2016;45(1):164-170. https://doi.org/10.1093/ageing/afv161
19. D'Hondt A, Kaasalainen S, Prentice D, Schindel Martin L. Bathing residents with dementia in long-term care: critical incidents described by personal support workers. *International Journal of Older People Nursing*. 2012;7(4):253-263. https://doi.org/10.1111/j.1748-3743.2011.00283.x
20. Hart BD, Wells DL. The effects of language used by caregivers on agitation in residents with dementia. *Clinical Nurse Specialist*. 1997;11(1):20-23. https://doi.org/10.1097/00002800-199701000-00015
21. Belzil G, Vezina J. Impact of caregivers' behaviors on resistiveness to care and collaboration in persons with dementia in the context of hygienic care: an interactional perspective. *International Psychogeriatrics*. 2015;27(11):1861-1873. https://doi.org/10.1017/s104161021500099x
22. Park K, Moon SH, Youn JC, Son GRH. Frequency, competency, and difficulty of long-term care (LTC) services according to length of job experience among care-workers in long-term care facilities. *Journal of Korean Gerontological Nursing*. 2017;19(2):135-144. https://doi.org/10.17079/jkgn.2017.19.2.135
23. Yih BS. The experiences of long term care workers who care for people with dementia at home. *Journal of the Korea AcademiaIndustrial cooperation Society*. 2016;17(2):394-401. https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.2.394
24. Hsieh HF, Shannon SE. Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*. 2005;15(9):1277-1288. https://doi.org/10.1177/1049732305276687
25. Graneheim UH, Lundman B. Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*. 2004;24(2):105-112. https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001
26. Fritsch T, Kwak J, Grant S, Lang J, Montgomery RR, Basting AD. Impact of TimeSlips, a creative expression intervention program, on nursing home residents with dementia and their caregivers. *The Gerontologist*. 2009;49(1):117-127.

<https://doi.org/10.1093/geront/gnp008>

27. van Weert JC, van Dulmen AM, Spreeuwenberg PM, Ribbe MW, Bensing JM. Effects of snoezelen, integrated in 24 h dementia care, on nurse-patient communication during morning care. *Patient Education and Counseling*. 2005;58(3):312-326.

<https://doi.org/10.1016/j.pec.2004.07.013>

28. Lim DY. Coping with dementia related behavior problems of the elderly and care providers. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2015;16(7):4805-4815.  
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.7.4805>